



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE CAJAMARCA
DENUNCIANTE : COMUNIDAD CAMPESINA TRINIDAD
DENUNCIADO : BANCO CONTINENTAL
MATERIA : IMPROCEDENCIA
CONSUMIDOR FINAL
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia de la Comunidad Campesina Trinidad contra Banco Continental por infracción de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, se declara procedente la denuncia, pues la denunciante califica como consumidora en virtud a una interpretación constitucional y finalista del artículo 3º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.*

Lima, 22 de junio de 2011

I ANTECEDENTES

1. El 30 de junio de 2010, la Comunidad Campesina Trinidad (en adelante, la Comunidad Trinidad) denunció a Banco Continental S.A.¹ (en adelante, el Banco) por infracción del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, debido a que no le proporcionó toda la información solicitada mediante las cartas notariales enviadas el 28 de enero, 10 de febrero, 15 de febrero y 21 de abril de 2010, referida a determinados movimientos de la cuenta de ahorros que mantenía en dicha entidad financiera.
2. La Comunidad Trinidad señaló que la demora en la entrega de la información requerida la perjudicaba pues ocasionaba la postergación de la ejecución de diversos proyectos, como el techado del local comunal, la construcción de reservorios de agua en los diferentes sectores del territorio comunal, forestación y reforestación con taya, entre otros. Subrayó que no desarrollaba actividad empresarial alguna.
3. Mediante Resolución 0157-2010/INDECOPI-CAJ del 3 de setiembre de 2010, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, la Comisión) declaró improcedente la denuncia pues la Comunidad Trinidad no era una persona natural y tampoco podía ser una microempresaria, en tanto había negado la realización de cualquier actividad empresarial, por lo

¹ Con RUC 20100130204 y con domicilio fiscal en Av. República de Panamá 3055, Urb. El Palomar, Distrito de San Isidro, Departamento y Provincia de Lima.



que no calificaba como consumidora de acuerdo con el artículo 3º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.

4. El 14 de octubre de 2010, la Comunidad Trinidad apeló la Resolución 0157-2010/INDECOPI-CAJ sobre la base de los siguientes argumentos:
 - (i) Un consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios proporcionados por el correspondiente productor o proveedor;
 - (ii) pese a las pruebas que obran respecto de la responsabilidad del Banco, Indecopi ha renunciado a las competencias sancionadoras que la Ley le atribuye, dando a las comunidades campesinas la categoría de consumidores de segunda clase y permitiendo que estas sufran los abusos de los bancos; y,
 - (iii) existen resoluciones que amparan pretensiones similares a la sustentada en el presente procedimiento, como la Resolución 0427-2010/SC2-INDECOPI.

II CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. En el presente caso este Colegiado determinará:
 - (i) Si las comunidades campesinas pueden calificar como consumidoras en los términos de la Ley de Protección al Consumidor; y,
 - (ii) si la Comunidad Trinidad califica como consumidora en los términos de la Ley de Protección al Consumidor.

III ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Las comunidades campesinas y su calidad de consumidoras en la Ley de Protección al Consumidor

III.1.1. Noción de comunidades campesinas

6. A modo de premisa, es importante señalar que en el último Censo Nacional Agropecuario de 1994, un total de 5 680 comunidades campesinas fueron censadas en el Perú, cifra que no difiere significativamente de las 5 818 comunidades campesinas registradas en el Directorio de Comunidades del Programa Especial de Titulación de Tierras durante el año 2002².

² Data de CENAGRO tomada de Guillermo Valera (1998) y Directorio tomado de la información presentada en la página web del programa Allpa, cit. por CASTILLO FERNÁNDEZ, Marlene, "Comunidades Campesinas del Perú: más cantidad, menos comunidad y más diversidad, en el último medio siglo" en *Las comunidades campesinas en el siglo XXI*, Lima, Grupo Allpa, diciembre de 2004, p. 17.



7. La existencia en el Perú de las comunidades campesinas como formas de organización es de larga data, siendo que incluso algunos autores identifican sus orígenes en la confluencia entre el ayllu andino y la comuna española durante la época colonial³.
8. De ahí que la Constitución no “cree” a las comunidades campesinas, sino que mas bien reconozca su existencia otorgándoles personería jurídica y consagrando su autonomía dentro del marco legal respectivo y el respeto a su identidad cultural⁴.
9. Por su parte, el Código Civil las define como organizaciones tradicionales y estables de interés público, constituidas por personas naturales y cuyos fines se orientan al mejor aprovechamiento de su patrimonio, para beneficio general y equitativo de los comuneros, promoviendo su desarrollo integral⁵.
10. Respecto de las comunidades campesinas, la Ley 24656, Ley General de Comunidades Campesinas, establece que son organizaciones de interés público, con existencia legal y personería jurídica, integradas por familias que habitan y controlan determinados territorios, ligadas por vínculos ancestrales, sociales, económicos y culturales, expresados en la propiedad comunal de la tierra, el trabajo comunal, la ayuda mutua, el gobierno democrático y el desarrollo de actividades multisectoriales, cuyos fines se orientan a la realización plena de sus miembros⁶.

³ NÚÑEZ PALOMINO, Germán, *Derecho y Comunidades Campesinas en el Perú (1969-1988)* Lima, Centro de Estudios Regionales Andinos “Bartolomé de las Casas” y Centro de Educación Ocupacional “Jesús Obrero”, 1996, p. 18.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 89°.- Comunidades campesinas y nativas.**
Las Comunidades Campesinas y las Nativas tienen existencia legal y son personas jurídicas.
Son autónomas en su organización, en el trabajo comunal y en el uso y la libre disposición de sus tierras, así como en lo económico y administrativo, dentro del marco que la ley establece. La propiedad de sus tierras es imprescriptible, salvo en el caso de abandono previsto en el artículo anterior.
El Estado respeta la identidad cultural de las Comunidades Campesinas y Nativas.

⁵ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 134°.- Definición y fines.**
Las comunidades campesinas y nativas son organizaciones tradicionales y estables de interés público, constituidas por personas naturales y cuyos fines se orientan al mejor aprovechamiento de su patrimonio, para beneficio general y equitativo de los comuneros, promoviendo su desarrollo integral.
Están reguladas por legislación especial.

⁶ **LEY 24656. LEY GENERAL DE COMUNIDADES CAMPESINAS. Artículo 2.-** Las Comunidades Campesinas son organizaciones de interés público, con existencia legal y personería jurídica, integradas por familias que habitan y controlan determinados territorios, ligadas por vínculos ancestrales, sociales, económicos y culturales, expresados en la propiedad comunal de la tierra, el trabajo comunal, la ayuda mutua, el gobierno democrático y el desarrollo de actividades multisectoriales, cuyos fines se orientan a la realización plena de sus miembros y del país.

Constituyen Anexos de la Comunidad, los asentamientos humanos permanentes ubicados en territorio comunal y reconocidos por la Asamblea General de la Comunidad.



11. En este contexto, la doctrina del derecho de las personas ha precisado la noción de las comunidades campesinas, definiéndolas como organizaciones de personas (denominadas comuneros) unidas por vínculos culturales que trabajan colectivamente en beneficio común, cuya existencia ha sido reconocida por la Constitución, la misma que les ha otorgado el carácter de personas jurídicas⁷.
12. De lo anterior se aprecia que a diferencia de otras personas jurídicas, ya sean lucrativas como las sociedades o no lucrativas como las asociaciones, las comunidades campesinas son personas jurídicas muy particulares, que no requieren de inscripción para existir como tales pues la Constitución, mas bien, reconoce su existencia y les otorga personería jurídica⁸, consagrando su autonomía y protegiendo su identidad cultural.
13. Asimismo, nótese que en el caso de la comunidad campesina el bienestar común (no necesariamente económico) de todos sus miembros subyace como finalidad esencial, orientando su actividad que también tiene el carácter de comunal y se inspira en el principio de solidaridad.

III.1.2. Los actos de consumo realizados por las comunidades campesinas en un ámbito ajeno a lo empresarial

14. Sobre las actividades que pueden desarrollar las comunidades campesinas, el artículo 6° de la Ley General de Comunidades Campesinas establece lo siguiente:

“Artículo 4°.- Las Comunidades Campesinas son competentes para:

a) Formular y ejecutar sus planes de desarrollo integral: agropecuario, artesanal e industrial, promoviendo la participación de los comuneros;

b) Regular el acceso al uso de la tierra y otros recursos por parte de sus miembros;

c) Levantar el catastro comunal y delimitar las áreas de los centros poblados y los destinados a uso agrícola, ganadero, forestal, de protección y otros;

d) Promover la forestación y reforestación en tierras de aptitud forestal;

⁷ ESPINOZA ESPINOZA, Juan, *Derecho de las personas*, Quinta Edición, Lima, Editorial Rodhas, p. 923 – 926 y 937 – 938.

⁸ En efecto, a nivel doctrinario se ha señalado que el reconocimiento oficial y la inscripción registral respectiva, mencionados por el artículo 135° del Código Civil y reglamentado por normas registrales, son meras formalidades *ad probationem* en vista de que el artículo 189° de la Constitución Política del Perú citado precedentemente no exige tales requisitos para el reconocimiento de la existencia jurídica de las comunidades campesinas (ESPINOZA ESPINOZA, Juan, op. cit., p. 937 - 938)



e) Organizar el régimen de trabajo de sus miembros para actividades comunales y familiares que contribuyan al mejor aprovechamiento de su patrimonio;

f) Centralizar y concertar con organismos públicos y privados, los servicios de apoyo a la producción y otros, que requieran sus miembros;

g) Constituir empresas comunales, multicomunales y otras formas asociativas;

h) Promover, coordinar y apoyar el desarrollo de actividades y festividades cívicas, culturales, religiosas, sociales y otras que respondan a valores, usos, costumbres y tradiciones que les son propias,

i) Las demás que señale el Estatuto de la Comunidad”.

15. Este Colegiado aprecia que muchas de las actividades que pueden desarrollar las comunidades campesinas son comunales y a la vez se encuentran dirigidas al bienestar general de sus miembros, lo cual es la razón de ser de esta clase de personas jurídicas conforme se ha expuesto.
16. Asimismo, cabe destacar que la ley reconoce que las comunidades campesinas pueden realizar actividades empresariales a través de las denominadas empresas comunales⁹, siendo que tradicionalmente estas se enmarcan en el rubro agrícola y ganadero. Sin embargo, es oportuno hacer énfasis en las actividades de carácter no empresarial que pueden desarrollar tales sujetos de derecho.
17. En este contexto, puede darse el caso que una comunidad campesina, por las necesidades mismas de las actividades (no empresariales) que debe desarrollar en sociedad para el bienestar general de sus comuneros tenga que adquirir bienes o contratar servicios.
18. Por ejemplo, para realizar la forestación o reforestación de un bosque una comunidad campesina requerirá adquirir semillas o plantas forestales según el método utilizado (siembra o plantación). De otro lado, para organizar la fiesta tradicional de la zona necesitará contratar músicos y comprar alimentos y bebidas. En ambos casos, puede que la comunidad campesina solicite financiamiento a una entidad financiera para cubrir los gastos de los productos o servicios que necesita adquirir.

⁹ Las empresas comunales se encuentran reguladas por los artículos 25° y 26° de la Ley 24656, Ley de Comunidades Campesinas, y el Decreto Supremo 004-92-TR.

III.1.3. La noción de consumidor recogida en la Ley de Protección al Consumidor y su finalidad

19. La Ley de Protección al Consumidor constituye el desarrollo legislativo del derecho de los consumidores consagrado en el artículo 65° de la Constitución¹⁰, siendo indispensable que quien pretenda ampararse en dicha norma deba acreditar su condición de consumidor.
20. El artículo 3° literal a) de la Ley de Protección al Consumidor señala que tendrán la calidad de consumidores:
 - (i) aquellas personas naturales que en la adquisición, uso o disfrute de un bien o la contratación de un servicio, actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional; y,
 - (ii) de manera excepcional a los microempresarios siempre que puedan acreditar la existencia de una situación de asimetría informativa frente al proveedor del bien adquirido o el servicio contratado¹¹.
21. Conforme lo señala la doctrina, el derecho del consumidor procura tratar los problemas que afectan estructuralmente al consumidor, determinando un conjunto de derechos diferenciados tendente a lograr una función de “re-equilibrio” de una relación que se entiende naturalmente desequilibrada con relación a los proveedores de bienes y servicios¹².
22. Uno de los elementos que causan dicho desequilibrio es la existencia de asimetría informativa entre los proveedores y consumidores, en virtud de la cual se entiende que normalmente el proveedor cuenta con mayor y mejor información respecto de los productos y servicios que ofrece en el mercado,

¹⁰ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 3°.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias.

(...)

(Modificada por el Decreto Legislativo 1045, que tácitamente dejó sin efecto el precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 0422-2003/TDC-INDECOPI e invocado por la apelante)

¹² **CASTELLANO, Andrea.** El análisis económico del derecho del consumidor: información, garantías y daños por productos elaborados. En **KLUGER, Viviana (compiladora).** Análisis Económico del Derecho. Ed. Heliasta, Buenos Aires, 2006, p. 155



como consecuencia de su experiencia en el mismo y la profesionalización en el ejercicio de su actividad productiva o comercial; máxime si la propia dinámica del mercado exige a los proveedores estar mejor informados para ser más competitivos.

23. En este orden de ideas, la finalidad de la noción de consumidor recogida en el artículo 3º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor citada precedentemente, es permitir el acceso al sistema de protección al consumidor a los sujetos que se encuentran en asimetría informativa frente a los proveedores respecto de los productos o servicios adquiridos en el mercado, conforme a reiterada jurisprudencia de la Sala¹³.
24. En efecto, en el primer supuesto arriba mencionado, la Ley de Protección al Consumidor tutela a las personas naturales que adquieren bienes o contratan servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, por ende, para su uso personal o familiar. Ello, debido a que en opinión de este Colegiado la ley correctamente presume que en estas circunstancias las personas naturales se encuentran en asimetría informativa frente a los proveedores. Cabe resaltar que, debido a la presunción antes referida, la ley no exige realizar un análisis de la asimetría informativa en cada caso concreto.
25. De otro lado, en el segundo supuesto la Ley de Protección al Consumidor tutela excepcionalmente a los microempresarios pero sólo cuando se encuentren en asimetría informativa respecto de productos o servicios no relacionados con su giro de negocio. Cabe destacar como en este caso no existe presunción alguna y la ley sí exige un análisis que verifique la asimetría informativa en el caso concreto, siendo que únicamente pasada esa valla el microempresario podrá ser considerado como consumidor para los efectos de la Ley de Protección al Consumidor. Lo anterior se explica por el carácter excepcional de la protección brindada a los microempresarios¹⁴.
26. En suma, la finalidad de corregir las asimetrías informativas existentes entre consumidores y proveedores en el mercado es la que subyace a la noción de consumidor recogida por la Ley de Protección al Consumidor.

¹³ Cfr. Res. 2321, 2391 y 2392-2010/SC2-INDECOPI.

¹⁴ Respecto de la calidad de consumidores de las microempresarios, el señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle deja constancia de mantener una posición distinta al voto en mayoría de la Sala, la misma que ha sido expresada en diversas resoluciones, por ejemplo la Resolución 1318-2011/SC2-INDECOPI del 30 de mayo de 2011, en el procedimiento seguido por la señora Johanna Emilia Romero Luna en contra de Metrológica E.I.R.L.



Las comunidades campesinas como consumidoras cuando realizan actividades de carácter no empresarial

27. La Ley de Protección al Consumidor se ha limitado a determinar en qué supuestos califican como consumidores: (i) las personas naturales que actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (como hemos visto, en virtud de una presunción estos sujetos *per se* califican como consumidores en tales circunstancias) y (ii) los sujetos de derecho, sean personas naturales o jurídicas, que actúan como empresarios (excepcionalmente cuando pertenezcan a la categoría de los microempresarios y se encuentren en asimetría informativa respecto del producto o servicio adquirido, califican como consumidores).
28. Sin embargo, la citada Ley no se ha ocupado de regular el supuesto de las comunidades campesinas que dentro de su desenvolvimiento en sociedad realizan actividades de carácter no empresarial y, en ese contexto, adquieren productos o contratan servicios, como en los ejemplos propuestos en los párrafos anteriores.
29. En efecto, dichos sujetos de derecho no son personas naturales y tampoco realizan actividad empresarial alguna en el contexto descrito, por lo que no se subsumen en ninguno de los dos supuestos regulados por el artículo 3º citado precedentemente.
30. En este punto, haciendo uso de una interpretación literal restrictiva podría entenderse que las comunidades campesinas que adquieren bienes o contratan servicios en el marco de las actividades no empresariales que desarrollan, simplemente no califican como consumidoras en los términos de la Ley de Protección al Consumidor, al no estar contempladas explícitamente como tales.
31. Sin embargo, en opinión de este colegiado no es que la Ley de Protección al Consumidor descarte la calidad de consumidores de tales sujetos en las circunstancias señaladas, sino que dicha norma, mas bien, no ha contemplado dicho supuesto, es decir, no ha confirmado ni negado expresamente la referida condición, generando así un vacío legislativo.
32. En este punto, para colmar el referido vacío legislativo la Sala considera que debe recurrirse a una interpretación constitucional y finalista del artículo 3º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.
33. Sobre el particular, el artículo 2º inciso 2 de nuestra Constitución establece que *"Toda persona tiene derecho a (...) la igualdad ante la ley. Nadie debe*

ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”.

34. El Tribunal Constitucional ha señalado que el derecho a la igualdad consagrado por el artículo citado precedentemente *“en su dimensión formal, impone una exigencia al legislador para que éste no realice diferencias injustificadas; pero también a la administración pública y aun a los órganos de la jurisdicción, en el sentido de que la ley no puede aplicarse en forma desigual frente a supuestos semejantes (igualdad en la aplicación de la ley)”*¹⁵. Cabe resaltar que lo anterior también ha sido reconocido legalmente respecto de los procedimientos administrativos¹⁶.
35. Así, debe tenerse en cuenta que desconocer la calidad de consumidoras a las comunidades campesinas cuando adquieren productos o bienes fuera de un ámbito empresarial, y por tanto excluirlas de la tutela del sistema de protección al consumidor, significaría otorgarles un trato diferenciado frente a las personas naturales que, como hemos visto, cuando compran bienes o contratan servicios en un ámbito ajeno a lo empresarial sí son consideradas consumidoras y por ende tuteladas de acuerdo con lo expresamente previsto por el primer supuesto del artículo 3° literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.
36. Lo anterior implicaría reconocer que la ley consagra una diferencia injustificada, pues en ambos casos se trata de sujetos de derecho en las mismas circunstancias (adquisición de bienes o contratación de servicios fuera de un ámbito empresarial) y es absolutamente admisible la existencia de asimetría informativa.
37. En efecto, supongamos que una persona natural hace los preparativos para su fiesta de cumpleaños y, de otro lado, una comunidad campesina organiza su fiesta patronal, para reafirmar su identidad o vocación religiosa. En dichas circunstancias ambos sujetos se encuentran fuera de un ámbito empresarial, habiendo contratado los referidos servicios para un fin personal y no empresarial (la persona natural para su uso personal, y la comunidad campesina directamente para el bienestar común de sus miembros, lo cual es su razón de ser) y por tanto no tienen información sobre el servicio

¹⁵ Sentencia del Tribunal Constitucional N° 0606-2004-AA/TC publicada el 15/08/2005. Ver: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00606-2004-AA.html>

¹⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

5. Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.



contratado, en términos equiparables al proveedor, que cuenta con experiencia y profesionalización en el mercado.

38. Por ello, una interpretación que excluya a las comunidades campesinas, en las circunstancias señaladas, de la categoría de consumidor, y por tanto de la tutela del sistema de protección al consumidor, atentaría contra el derecho a la igualdad ante la ley consagrado por el artículo 2° inciso 2 de nuestra Constitución¹⁷.
39. De otro lado, es importante reiterar que la finalidad del artículo 3° literal a) de la Ley de Protección al Consumidor, que regula la noción de consumidor, es tutelar a los sujetos que se encuentren en asimetría informativa frente a los proveedores respecto de los productos o servicios adquiridos en el mercado, conforme a lo señalado en el apartado III.1.2 de la presente Resolución.
40. Por consiguiente, en aplicación del artículo 2° numeral 2) de la Constitución Política del Perú, que reconoce el derecho a la igualdad ante la ley, y atendiendo a la finalidad del artículo 3° literal a) de la Ley de Protección al Consumidor, la misma que se traduce en corregir la asimetría informativa en las relaciones de consumo en el mercado, corresponde interpretar el último artículo mencionado en el sentido que *cuando las comunidades campesinas adquieren, usan o disfrutan un producto o contratan un servicio en un ámbito ajeno a una actividad empresarial, califican como consumidores* pues se entiende que en tales circunstancias se encuentran en asimetría informativa frente a los proveedores respecto de tales productos o servicios.
41. Cabe precisar que en términos similares al análisis de la calidad de consumidoras de las personas naturales que adquieren un producto o contratan un servicio en un ámbito ajeno a lo empresarial, la evaluación del carácter de consumidoras de las comunidades campesinas en las mismas circunstancias (adquisición de producto o contratación de servicio fuera de un ámbito empresarial) no requiere un análisis de asimetría informativa en el caso concreto pues del contexto se presume que se encuentran en dichos términos de disparidad. Lo anterior, en concordancia con el desarrollo del derecho a la igualdad ante la ley expuesto precedentemente.

¹⁷ Así, doctrina nacional ha señalado respecto del primer supuesto del artículo 3° literal a) de la Ley de Protección al Consumidor, que menciona únicamente a las personas naturales como consumidoras, lo siguiente: *"una lectura constitucional y proconsumidora (así lo exige el artículo 2° de la misma Ley de Protección al Consumidor) hace inevitable incluir a las personas jurídicas (...). Esta es la línea interpretativa de países, como es el caso de Italia, en el que si bien el Codice de Consumo (...) sólo reconoce a las personas físicas como consumidores, su atenta jurisprudencia ha comprendido a las personas jurídicas que se encuentren en situación de asimetría informativa dentro de esta categoría".* (ESPINOZA ESPINOZA, Juan, *Hacia la protección del "eslabón perdido". El reconocimiento de la categoría del consumidor equiparado...*)



III.2. Aplicación al caso concreto

42. En el presente caso, la Comunidad Trinidad denunció al Banco porque éste se habría negado a entregarle información sobre su cuenta de ahorros. En tal sentido, la denuncia versa sobre los presuntos defectos de un servicio financiero.
43. Respecto del contexto en que la Comunidad Trinidad contrató los servicios financieros del Banco, este Colegiado debe destacar que la denunciante ha descartado que haya sido en un ámbito empresarial, habiendo reconocido que la cuenta de ahorros materia de denuncia almacenaba dinero destinado al techado del local comunal, la construcción de reservorios de agua en los diferentes sectores del territorio comunal, así como forestación y reforestación con taya¹⁸. Cabe resaltar, además, que no obra prueba en el expediente de que la Comunidad Trinidad haya contratado los servicios financieros del Banco en el desarrollo de una actividad empresarial.
44. De lo anterior puede concluirse, en aplicación además del principio de presunción de veracidad¹⁹, que la Comunidad Trinidad contrató los servicios financieros del Banco en el marco de sus actividades comunales, de carácter no empresarial, orientadas al bienestar de sus comuneros, por lo que califica como consumidora conforme a la interpretación de la Ley de Protección al Consumidor desarrollada precedentemente (*cuando las comunidades campesinas adquieren, usan o disfrutan un producto o contratan un servicio en un ámbito ajeno a una actividad empresarial, califican como consumidoras*).
45. A mayor abundamiento, y de conformidad con lo desarrollado en el marco conceptual de la presente resolución, es razonable inferir que la Comunidad Trinidad no cuente con conocimientos especializados sobre servicios financieros equiparables a los del denunciado, pues contrató la apertura de una cuenta de ahorros con el Banco en un contexto ajeno a lo empresarial,

¹⁸ Así, en la carta notarial enviada por la Comunidad Trinidad al Banco el 21 de abril de 2010 se señala expresamente: *"Dejamos constancia que la demora en la entrega de información solicitada, viene ocasionando la postergación en la ejecución de diversos proyectos en nuestra comunidad, tales como: Techado del local comunal, construcción de reservorios de agua en los diferentes sectores del territorio comunal, forestación y reforestación con taya, entre otros"* (en la foja 37 del expediente).

¹⁹ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



por lo que no le es exigible tener la experiencia y profesionalización de un proveedor en el referido rubro.

46. Por los motivos expuestos, corresponde revocar la Resolución 0157-2010/INDECOPI-CAJ que declaró improcedente la denuncia de Comunidad Trinidad en contra del Banco y, reformándola, declarar procedente la misma pues la denunciante califica como consumidora en virtud a una interpretación constitucional y finalista del artículo 3º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.
47. En consecuencia, la Comisión deberá continuar con el trámite regular del procedimiento, para finalmente luego un pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia.

IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: Revocar la Resolución 0157-2010/INDECOPI-CAJ del 3 de setiembre de 2010, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, que declaró improcedente la denuncia de la Comunidad Campesina Trinidad contra Banco Continental por infracción de la Ley de Protección al Consumidor, y, reformándola, declarar procedente la denuncia toda vez que la denunciante califica como consumidora en virtud a una interpretación constitucional y finalista del artículo 3º literal a) de la Ley de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: Ordenar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca que continúe con el trámite regular del procedimiento, para luego emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente